

二零一四年六月九日

討論文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會

電子政府服務的最新進展

目的

本文件向委員匯報推行電子政府服務的最新進展，並闡述我們的計劃及措施，以協助各決策局及部門（下稱「局／部門」）更廣泛應用和更善用資訊科技¹，落實其政策目標及措施。

背景

2. 2008 年數碼 21 資訊科技策略的主要工作範疇之一，是促進新一代公共服務。政府資訊科技總監辦公室負責協調和支援各局／部門在這方面的工作，並承諾每年向委員匯報電子政府服務的最新進展。我們上次在二零一三年六月向委員匯報了電子政府服務的進展。

3. 政府一直積極使用資訊科技，以提供高效及便捷的公共服

¹ 在本文件，資訊科技一詞可引伸解作資訊及通訊科技。

務，並不斷推出新的電子政府服務，以期為市民帶來方便，提升生活質素。總體來說，香港的電子政府服務媲美全球其他地方，且備受國際認同，在多項排名中名列前茅，並屢獲殊榮。舉例來說，在二零一一年的環球城市數碼政府研究²中，香港名列全球第五；而在二零一零年的數碼經濟排名³中，香港在全球排名第七，在亞洲則名列首位。政府的應用系統／程式及解決方案亦有不少贏得享負盛名的地區及國際獎項，例如「香港政府一站通」獲取了多個本地及國際獎項，包括在二零一二年獲頒互動媒體大獎「最優秀網站(政府類別)」獎，以及分別在二零一二及二零一一年獲萬維網推廣協會頒發「超卓網站(政府機構)」獎及「傑出網站(政府機構)」獎。

過去一年所取得的成果

4. 過去一年，我們在推行電子政府服務方面進展良好。下文載述部分主要成果。

² 由美國羅格斯新澤西州立大學紐瓦克分校國家公共績效研究中心電子管治研究所(E-Governance Institute of National Centre for Public Performance of Rutgers, the State University of New Jersey at Newark)及美國肯特州大學政治學系(Department of Political Science of Kent State University)發布。該項排名研究就多個大城市的政府網站進行評審，當中涉及多項準則，包括可用性、內容、網上服務類別等。

³ 由《經濟學人》信息部發布(前稱電子化準備程度排名)。該項排名評估 70 個經濟體系在利用資訊及通訊科技為政府及其他界別帶來裨益的情況。是項排名由二零一零年起停止發布。

資訊科技基建設施

政府雲端平台

5. 政府雲端平台於二零一三年十二月推出，為各局／部門共用的電子政府服務提供託管支援。政府雲端平台是採用雲端技術的「基礎設施即服務」，有助加快開發和提供電子政府服務。該平台支援開發共用應用系統，例如供各局／部門使用的電子檔案保管系統及協作工作平台，並將逐步支援更多電子政府服務，特別是須具備靈活性和可擴充功能的政府內部應用系統，以切合不斷轉變的服務需求。

電子政府基建服務

6. 新的電子政府基建服務採用雲端技術，以「平台即服務」的形式在二零一三年四月推出。現有的電子政府服務已於二零一三年十一月完成遷移到新的電子政府基建服務平台。此外，一些新的電子政府服務亦已在該平台上推出，例如大學教育資助委員會的研究評審工作系統，以及民政事務總署為鄉郊代表選舉而設的選舉廣告中央平台。新的電子政府基建服務平台的服務容量會逐步提升，待二零一五年達致全面發展後，除了在原有平台所託管的 118 項電子政府服務外，還可託管多 100 項電子政府服務。

新政府數據中心

7. 我們已就興建新的政府數據中心以支援各局／部門數據中心服務的長遠發展完成技術可行性研究，並正與建築署合作進行興建新數據中心的準備工作。一些小型研究及工地測量，例如初步土力評估及地下公用設施測量正在進行。我們將於今年稍後時間尋求委員會支持，以便進行施工前顧問工作。如獲財務委員會批准撥款，施工前顧問工作預計於二零一五年年中展開。

採用雲端技術的共用服務

電子資料管理

8. 電子檔案保管系統已在二零一四年五月於政府檔案處推出。根據運作經驗，我們將於二零一四年下半年招標，以便推出將電子檔案保管系統構建於雲端運算平台的共用服務，供政府內部廣泛使用。在未來四年，政府雲端平台將支援約 30 個局／部門推出其電子資料管理系統。

電子採購服務

9. 我們已經完成開發電子發票功能，作為電子採購系統的附加

模組，以縮短發票交付的時間，並進一步加快由採購到付款的過程。自二零一三年十二月起，各局／部門已使用電子採購系統，處理大宗採購合約安排下的資訊科技產品及服務的採購。我們亦於二零一四年四月備妥電子採購系統的全面功能，以供各局／部門使用，讓他們盡享電子採購所帶來的好處。

政府人力資源管理服務

10. 政府人力資源管理服務支援由招聘到離職的人力資源工作，以及策略性人力資源的規劃和決策。我們已分階段推行這項服務，第一批功能模組的開發工作已經完成，並於二零一四年上半年在兩個局／部門率先推出。我們會在二零一四年下半年進行檢討，並制訂策略，以期在各局／部門廣泛推行。我們亦已在二零一四年開始發展附加的功能模組。

為市民提供的電子政府服務

公共資料增值再用

11. 「資料一線通」入門網站自二零一一年三月推出以來，公共資料的下載量不斷上升，而我們亦陸續提供更多資料集，例如最近新增了香港無障礙設施資料集。該網站現提供 16 種公共資料，共有超

過 2 000 個資料集供免費下載和再使用。正如二零一四至一五年度財政預算案所公布，我們會自二零一五年起以數碼格式發放所有開放予公眾的資料，以進一步推動業界在使用公共資料開發流動應用程式及網上解決方案時更具創意和更有效益。

「我的政府一站通」網站的流動版本

12. 政府一站式入門網站的個人化平台「我的政府一站通」自二零一零年十二月推出以來，網站的帳戶數目不斷增加，在二零一四年四月已超過 20 萬個，較去年上升 43%。為了提升用戶的體驗和滿足市民對流動服務日趨殷切的需求，我們正開發該網站的流動版本。流動版本的主要功能已於二零一四年年初啓用，而完整版本將於二零一四年第三季推出。流動版的網站設計方便易用，並符合萬維網聯盟的《無障礙網頁內容指引》。

流動電子政府服務

13. 隨着流動通訊技術進步，加上本港智能手機用戶數目不斷增加，透過流動途徑提供服務愈趨普及。為配合這個趨勢，政府一直積極開發和推出各種各樣的流動應用程式，為市民提供方便和讓他們隨時隨地都可使用的公共服務。截至二零一四年三月，我們已推出合共

85 個政府流動應用程式供市民下載，應用程式涵蓋範疇甚廣，包括交通、休閒、健康、教育、新聞等。

14. 個別局／部門會因應其運作需要及服務模式，自行決定是否開發流動應用程式。為協助及支援各局／部門在這方面的工作，政府資訊科技總監辦公室在二零一二年五月成立「流動應用程式發展促進小組」，為各局／部門提供有關流動應用程式技術及設計的資訊及指引、舉辦培訓課程、研討會及考察訪問，並與各局／部門合作推行流動應用程式的開發項目。

15. 為了進一步加強支援各局／部門開發流動應用程式，我們會在二零一四至一五年度推出五項優化措施，協助各局／部門以具成本效益的方式籌劃和開發符合其業務及服務需要的流動應用程式。有關措施包括提供簡單易明及全面的實務指南，以便各局／部門以具效率的方式開發方便實用的流動應用程式；定期舉辦更多針對性的培訓課程，以協助有關同事更能掌握流動通訊技術的優點及功能，以及了解流動應用程式的特點；開發流動應用程式實用範本(例如版本更新功能、系統配置檢查，以及方便易用的導航框架)，供新流動應用程式採用，以縮減開發成本及時間；推出流動應用程式平台，利便各局／部

門提供類似功能(例如「消閒一站通」、「香港政府通知你」等)；以及推出統一的推廣計劃以宣傳政府流動應用程式。

電子政府服務的使用量及無障礙網頁

16. 過去一年，各局／部門繼續推出更多電子政府服務供市民使用。在二零一三年，新增電子政府服務約有 20 項，而電子政府服務的整體使用量亦持續顯著上升。根據最新的電子政府服務使用調查，按資訊搜尋及電子交易的總數計算，二零一三年的電子政府服務整體使用量是二零一二年的兩倍多。二零一三年最受歡迎電子政府服務使用量的有關資訊載於附件。

17. 為方便殘疾人士瀏覽網上資訊和使用網上服務，在 460 個政府網站中，約有 90% 已提升至符合萬維網聯盟發布的《無障礙網頁內容指引》最新版本(2.0 版)的 AA 級別標準。餘下的網站將於二零一四年及二零一五年提升至符合該標準。

各局／部門推行電子政府服務的進展

18. 過去一年，多個局／部門在推行電子政府服務均取得良好進展。下文載述了一些例子。

食物及衛生局

19. 以病人為本的全港性「電子健康記錄互通系統」的第一階段開發工作進展良好。制訂電子健康記錄的相關法例現正進行。「電子健康記錄互通系統」會為公私營醫療服務提供者提供資訊基礎設施，讓其在得到病人的同意和在適當的存取控制機制下，可以取閱和上載電子健康記錄。該系統將有助提升醫療服務的效率及質素，並可加強疾病監察，以及方便編製衛生統計數據，以保障公眾健康和制訂政策。因應立法進度，「電子健康記錄互通系統」預計於二零一四年年底推出。

入境事務處

20. 「互相使用自助出入境檢查服務」自二零一三年十二月推出後，香港特別行政區(下稱「香港特區」)護照持有人可登記使用大韓民國(南韓)的自助出入境檢查服務，而南韓護照持有人亦可登記使用香港的 e-道服務。該服務可為香港特區護照和南韓護照持有人帶來更多旅遊便利，從而加強香港與南韓在貿易、商業及旅遊方面的聯繫。截至二零一四年三月底，共有超過 4 900 名香港特區護照持有人及 1 800 名南韓護照持有人登記使用這項新服務。

康樂及文化事務署

21. 康樂及文化事務署繼續廣泛利用資訊科技提供全面的圖書館服務和加強公共圖書館的設施。隨着香港公共圖書館多媒體資訊系統主要提升計劃在二零一三年八月順利完成，全港 67 間公共圖書館已可透過系統提供 24 小時網上服務，支援透過流動裝置登入，以及讓讀者體驗更方便的互動服務，閱覽超過 250 萬項數碼資源及多媒體館藏資訊。該系統亦提供個人化服務及內容推介，例如最受歡迎館藏、今日精選，以及同類館藏推介，方便市民瀏覽。

地政總署

22. 地政總署在二零一三年七月成功推出最後階段的「公用地理空間信息平台」，以支援「香港政府一站通」提供地理空間資訊。市民現可透過「地理資訊地圖」網站 (www.map.gov.hk)，容易地獲取 26 個局／部門所提供的超過 120 種公共設施的資料。該網站具備智能搜索工具，方便用戶找到各類趣味資訊。網站所提供的服務深受市民歡迎，每周平均點擊率超過 600 萬次。

23. 地政總署亦正為其「電腦化土地資訊系統」開發「地理空間資料轉換組件」，以不同的資料格式提供新的數碼地圖，以滿足現有

用戶所需，並免卻其他政府部門及市民轉換資料格式的需要。轉換組件預計於二零一四年下半年推出。

新的香港資訊科技發展策略

2014 年數碼21 資訊科技策略

24. 隨着近年無線及跨平台技術、雲端運算、物聯網及大數據的面世，我們最近第四次更新「數碼 21」資訊科技策略，並在二零一三年年底就新策略完成公眾諮詢。我們現正因應收到的意見完善策略，目標是在今年內推出新策略，以期落實新策略的各項措施。

25. 在新的「數碼21」資訊科技策略下，政府致力善用資訊科技提升內部運作效率，並優化為市民提供的電子政府服務。我們會繼續致力為市民提供更方便、資訊更貫通、高度個人化，以及能識別位置的電子政府服務。我們亦計劃逐步在不同政策範疇推出更多無紙化解決方案及協作工作流程平台，以提升效率、促進訊息交流和資料的使用／再用，以及減省成本。此外，為使政府提供更佳的公共服務，我們會制訂策略及優先次序，以建設智慧城市基礎設施，例如在城市管理上盡量使用感應器，並鼓勵政府部門之間加強資料共用，例如交通及天氣資料。

總結

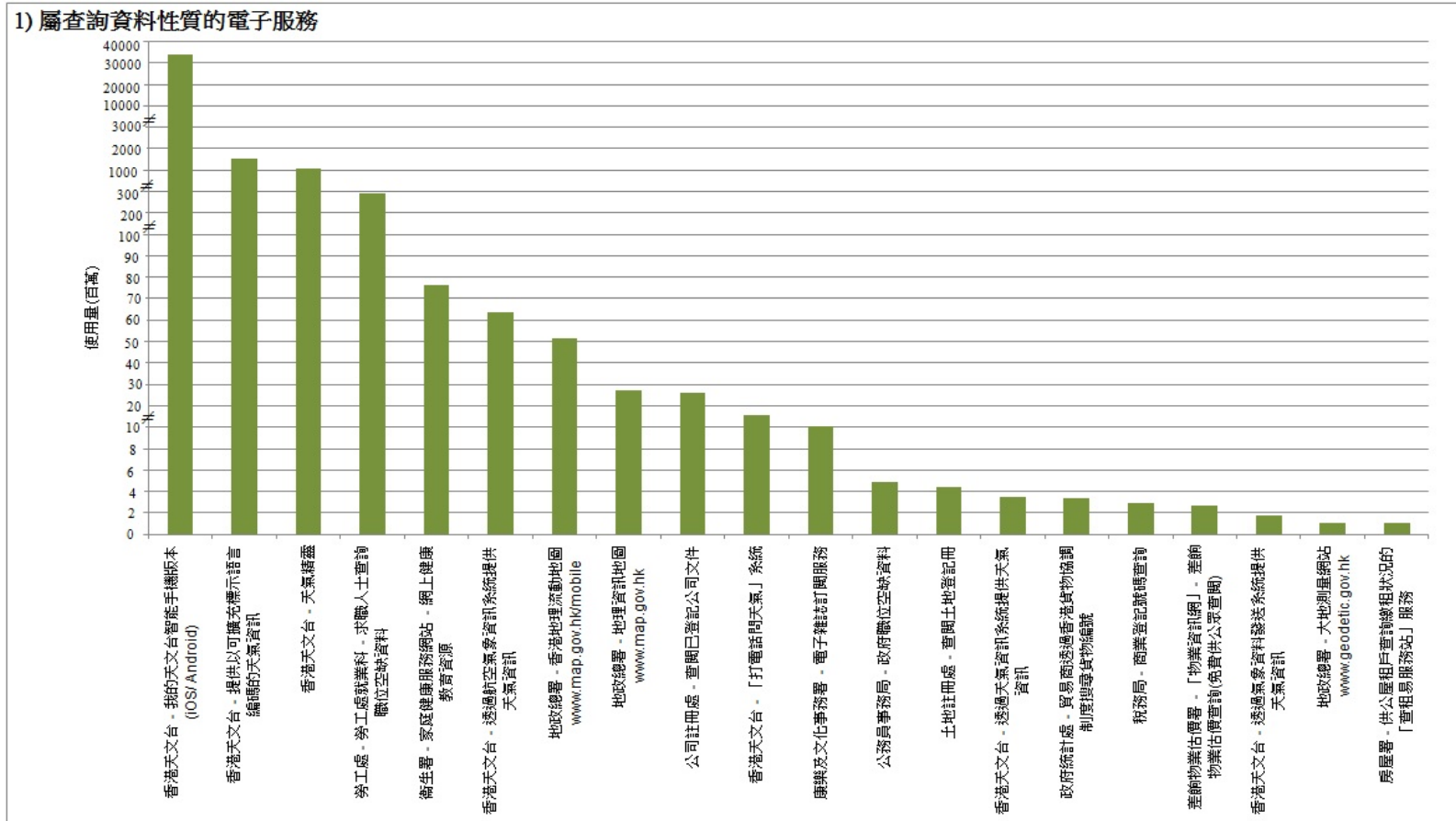
26. 我們會繼續致力達到「數碼 21」資訊科技策略所訂的目標。

商務及經濟發展局

政府資訊科技總監辦公室

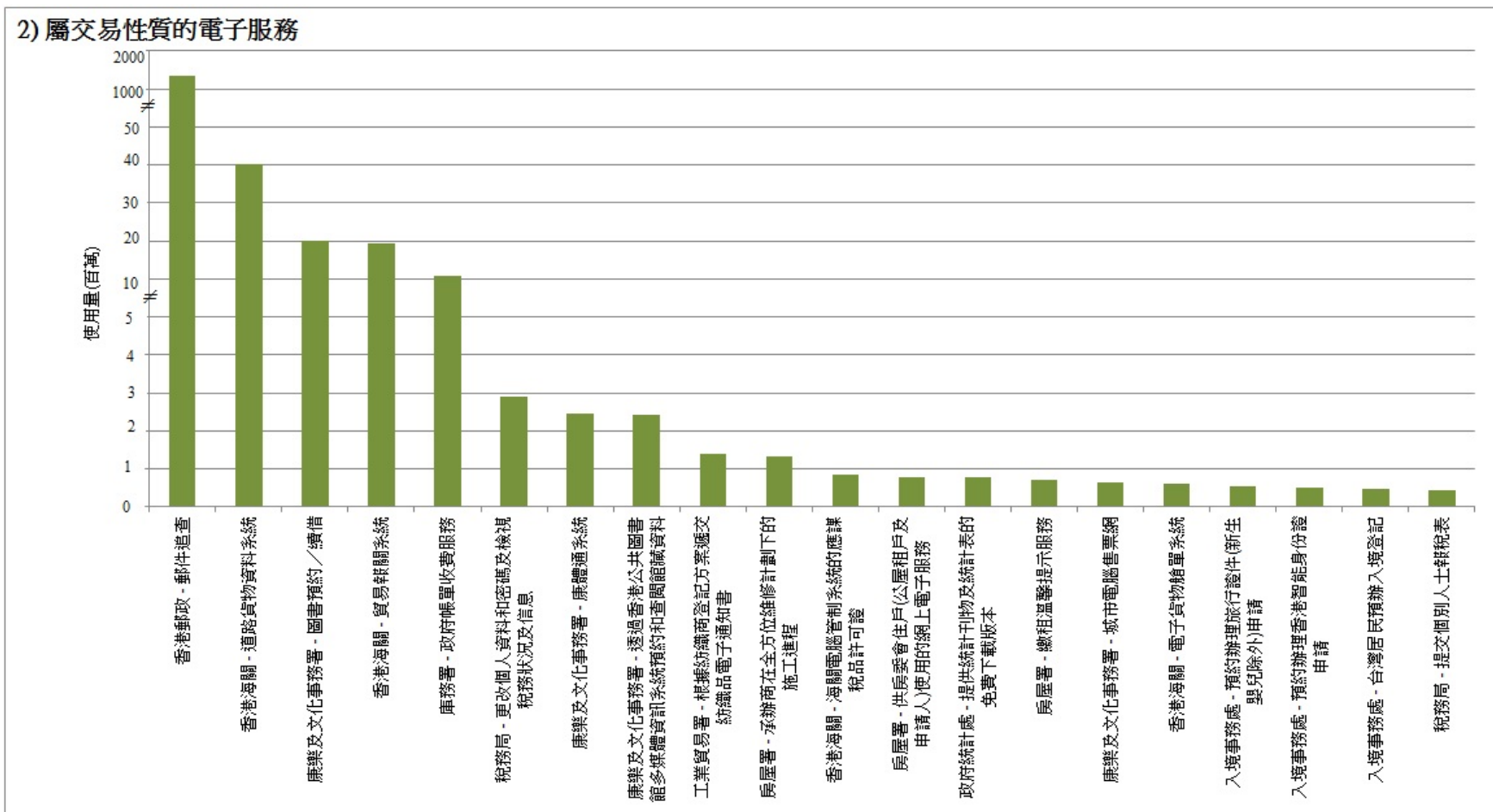
二零一四年六月

二零一三年一月一日至十二月三十一日期間最受歡迎電子政府服務的使用量



註：「屬查詢資料性質」的服務是以固定方式或因應用戶選項發布資料，例如網上電話簿。

二零一三年一月一日至十二月三十一日期間最受歡迎電子政府服務的使用量



註：「屬交易性質」的服務涉及與用戶進行互動，例如網上預訂設施和遞交報表。